

2011 липень № 13 (224)

ВІСНИК

ЛУГАНСЬКОГО НАЦІОНАЛЬНОГО
УНІВЕРСИТЕТУ
ІМЕНІ ТАРАСА ШЕВЧЕНКА

ПЕДАГОГІЧНІ НАУКИ ЧАСТИНА II

Заснований у лютому 1997 року (27)

Свідоцтво про реєстрацію:

серія КВ № 14441-3412ПР,

видане Міністерством юстиції України 14.08.2008 р.

Збірник наукових праць внесено до переліку
наукових фахових видань України
(педагогічні науки)

Постанова президії ВАК України від 14.10.09 № 1-05/4

Рекомендовано до друку на засіданні Вченої ради

Луганського національного університету

імені Тараса Шевченка

(протокол № 11 від 27 травня 2011 року)

Виходить двічі на місяць

БІБЛІОТЕКОЗНАВСТВО. ДОКУМЕНТОЗНАВСТВО

УДК 651.4 / .9 : 316.772.2

О. Ю. Малюк

РОЛЬ ТА МІСЦЕ ВЕРБАЛЬНИХ ТА НЕВЕРБАЛЬНИХ ВИДІВ КОМУНІКАЦІЇ У РОБОТІ ФАХІВЦЯ СЛУЖБИ ДЗУ

Процес комунікації, зокрема комунікативної компетенції особистості цікавить багатьох вітчизняних учених: Арупіонову Н. Д., Поценцова Т. Т., Пчелінцеву О. Е., Барабанову Н. Р., Спрінсяна В. Т., Грушевську Ю. А., Слошюк О. О. та інших.

Метою нашої статті є розгляд вербальних та невербальних видів спілкування, їх ролі та місця в роботі фахівця служби документаційного забезпечення управління (ДЗУ).

До фахівця служби ДЗУ висувається низка вимог, серед яких виділяються соціально особистісні, інструментальні, професійні, спеціалізовано професійні та ін. Соціально особистісні компетенції передбачають розуміння та сприйняття етичних норм ділового спілкування; інструментальні компетенції виявляються у здатності до письмової й усної комунікації рідною мовою, мовленнєвої компетентності, володінні іноземними мовами (мовою); професійні компетенції демонструють базові уявлення про стилістику ділового мовлення та редагування службових документів, здатність до ділових комунікацій у професійній сфері; спеціалізовано професійні – це є здатність використовувати теоретичні знання й практичні навички з ділової української (іноземної) мови, стилістики ділового мовлення для виконання комплексу робіт у галузі професійної діяльності.

Володіючи знаннями ділового етикету, ділової мови та нормами усного й письмового спілкування, фахівець ДЗУ повинен уміти логічно та послідовно доводити інформацію під час професійного та соціально-побутового спілкування; уміти взаємоузгоджувати особисті, колективні та суспільні інтереси. Керуючись знаннями з етики спілкування, володіти психологічними та естетичними аспектами спілкування в професійній діяльності.

Послугуючись знаннями державної та іноземної мови, працівник служби ДЗУ повинен уміти збагачувати свій інтелект шляхом самоосвіти, уміти накопичувати знання та навички з різних аспектів професійної діяльності; удосконалюючи мовленнєву компетентність, спираючись на комунікативні здібності, здійснювати усі види професійної діяльності з урахуванням знань соціального, правового, економічного аспектів існування і розвитку суспільства.

Використовуючи знання рідної, іноземної мови (іноземних мов), фахівець повинен набувати навичок збору інформації, уміти збагачувати свій інтелект

шляхом самоосвіти, збагачувати знання та вміння з різних аспектів професійної діяльності.

„Комунікативну компетентність фахівця можна характеризувати як певний рівень сформованості особистісного та професійного досвіду взаємодії з оточуючими, який потрібен індивіду, щоб у рамках своїх здібностей та соціального статусу успішно функціонувати в професійній сфері і в суспільстві” [1].

Головною умовою ефективності ділового спілкування є усвідомлення того, що можливість реалізації цілей діяльності організації, підприємства, фірми зростає, якщо правильно організувати спілкування, досягти при цьому усвідомлення атмосфери взаєморозуміння, довіри, співробітництва [2, с. 162].

Неправильно обрана лінія поведінки чи слова, що мають зворотній смисл, можуть призвести до зниження продуктивності діяльності того чи іншого суб'єкта.

У будь-якій діяльності необхідно враховувати як вербальні, так і невербальні засоби спілкування. Особлива їх роль у роботі фахівця служби ДЗУ.

Вербальне спілкування реалізується в монологіях, діалогах, інтерв'ю тощо, тобто в усному мовленні. Залежно від ситуації та наміченої мети ви можете обирати ту чи іншу форму, при цьому обов'язково враховуючи окремі основні правила. А саме: що, як і коли говорити – чи не говорити [3, с. 35]. При цьому голос може бути інструментом маніпулювання. Звукові характеристики можуть змінюватися залежно від таких складових: жестикуляції, пози, психологічного стану та фізичного самопочуття.

Неабияке значення має тон, темп/ритм, пауза. Можна говорити з почуттям, виразно, а можна й байдуже, невиразно. Відповідний відгук отримаєте від свого партнера.

Зупинимося на окремих видах вербального спілкування.

Монолог – форма спілкування, що використовується на мітингах, презентаціях та інших заходах, де передбачається виступ представника (керівника) компанії.

Монологічне мовлення – це доповіді, лекції, виступи, звернення та ін. Знання принципів та правил ораторського мистецтва, майстерності публічного мовлення є важливими аспектами, які синхронно впливають на почуття та свідомість людини.

Важливо пам'ятати, що оратор повинен мати певний багаж знань, умінь та навичок, бездоганно володіти усім мовленням – голосом, інтонацією, мімікою, жестами.

Діалоговою формою користуються постійно. Існує кілька видів діалогів: ділова розмова, бесіда, переговори, інтерв'ю, дискусія, нарада, прес-конференція, контактна розмова, телефонна розмова та ін.

Діалог організує рівноправне міжособистісне спілкування і допомагає

створити потрібну думку у цільовій аудиторії. Володіння навичками правильного діалогу досить важливе в роботі фахівця ДЗУ.

Побудова бесіди у формі діалогу передбачає знання таких особливостей: логічність, аргументованість, чіткість, стриманість, а також використання жестикуляції, міміки та інших засобів емоційно-психологічної підтримки співбесідника.

Поряд з діалоговими комунікаціями існують різні види колективного обговорення службових ділових ситуацій. Найпопулярніші з них – наради та збори, зокрема групова інформативна бесіда, зібрання з метою прийняття певного рішення, творча авторитарна та демократична нарада, а також вільне засідання. До групових видів комунікацій належать ділові бесіди та переговори. Успіх названих видів спілкування забезпечать достовірність, правдивість інформації, пунктуальність, увага, конкретність, ініціативність, тактовність, доброзичливість та інші якості.

Ще один важливий вид ділового спілкування – презентація (лат. представлення, вручення) – офіційне представлення чогось нового, того, що недавно з'явилося або було недавно створене [4, с. 557].

Презентації подають громадськості щось нове в потрібному контексті, а саме: презентація товару, фірми, проекту та ін. Фахівці при підготовці та проведенні презентації радять дотримуватися таких рекомендацій: не ігнорувати питань, не дозволяти нікому перехоплювати ініціативу, відповідати на питання ясно, чітко, стисло та ін. [3, 82].

Правильне та вчасне послання різних засобів спілкування допоможе обрати правильну стратегію поведінки при колективному обговоренні посадових завдань.

Невербальні засоби спілкування також відіграють важливу роль, бо уміння розуміти мову міміки та жестів дає можливість правильно оцінювати поведінку партнера та впливати на ситуацію, а значить обирати правильну стратегію поведінки.

Через невербальні прояви співбесідник демонструє своє справжнє ставлення до того, що відбувається. Завданням є побачити ці прояви і зрозуміти, що за ними криється. Крім того, усвідомлюючи власну невербальну поведінку й керуючи нею, можна отримати в користування дуже дієвий інструмент послання зі співбесідником і впливу на нього.

Вербальні та невербальні компоненти доповнюють, підсилюють одне одне. Недостатня увага до невербальних засобів у діловому спілкуванні інколи може дезорієнтувати співрозмовника, якщо неправильно сприймати його міміку, жести в типових ситуаціях або самому необачно поводитися.

Засоби невербальної комунікації є важливими складовими іміджу фахівця служби ДЗУ, тому що спілкування залишається одним з головних завдань у його роботі. На спілкуванні будується взаєморозуміння. А внаслідок цього працівники,

які постійно покращують свої професійні здібності, досягають неабиякого успіху.

Знання мови жестів і рухів дозволяє не лише краще розуміти співбесідника, а й (що найважливіше) передбачити, яке враження справило на нього почуте ще до того, як він висловиться з цього приводу. Іншими словами, така безслівна мова може попередити вас про те, чи слід змінити свою поведінку чи зробити щось інше, щоб досягти потрібного результату.

Знання вербальних та невербальних видів спілкування є складовими ділового іміджу. Діловий імідж – багатогранне поняття, що характеризується такими ознаками, як зібраність, пунктуальність, стриманість, оперативність, повага до співрозмовника.

С. Комінко виділяє такі необхідні елементи іміджу ділової людини: зовнішня привабливість, схильність до спілкування й лідерства, легка адаптація до нових умов, вміння зберегти впевненість у колі незнайомих людей, терпимість до інакомислення [5].

У спілкуванні завжди відбувається обмін інформацією – комунікація. У діловому спілкуванні в процесі управлінської діяльності використовують різноманітні види, типи й форми комунікації. Знання їх особливостей дає змогу обрати найефективнішу форму здійснення комунікативного процесу, що найповніше забезпечить реалізацію інтересів в організації.

Спілкуючись, людина набуває власного стилю спілкування – найкомфортнішого, зрозумілого й усвідомленого. Стиль спілкування значною мірою характеризується культурою спілкування – цілісною системою елементів, яка охоплює зовнішню культуру, культуру мовлення, почуттів, поведінки, етикет, правильне використання жестів, міміки тощо. Знання й дотримання цих основних положень необхідні для культурного спілкування у колективі, що є невід'ємною частиною роботи фахівця служби ДЗУ. Застосовуючи синхронно кілька різних каналів спілкування, можна досягти найкращого результату та успіху в своїй роботі.

Сьогодні в усіх розвинених країнах у підготовці фахівця у галузі ДЗУ відбувся поворот до значного розширення професійної ерудиції й світогляду, підвищення здатності самостійно вирішувати різні завдання. Саме життя орієнтує підприємства й установи на підготовку фахівців, які повинні мати високий рівень оволодіння знаннями та вмінням усної та письмової комунікації. Не останню роль у цьому відіграє знання та вміння використовувати різні види вербального та невербального спілкування.

В умовах побудови інформаційного суспільства і входження України у світову спільноту сучасна система освіти повинна бути переорієнтована на використання інформаційно-комунікативних технологій як засобів для підготовки кваліфікованих фахівців [6, с. 233].